

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 2002-298010

(43)Date of publication of application : 11.10.2002

(51)Int.Cl.

G06F 17/60

(21)Application number : 2001-100737

(71)Applicant : KANSAI ELECTRIC POWER CO.
INC:THE

(22)Date of filing : 30.03.2001

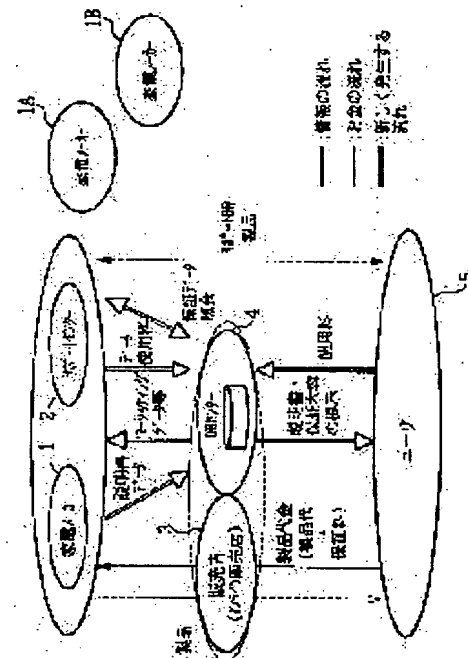
(72)Inventor : TANAKA HIROSHI

(54) PRODUCT INFORMATION PROVIDING SYSTEM

(57)Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To allow users to use the contents of the instruction manual and the guarantee of a product as reference information for the purchase of the product and also to browse them after purchasing the product by making it possible to use them as a data base, and to make it be charged for the browse of product information at need.

SOLUTION: With a home electronics manufacturer 1, the support center 2, a store 3, the database center 4, and a user 5 mutually connected using a communications network, the user 5 can browse the product information including the contents of the instruction manual and the guarantee of the product which are registered into the database center 4 before and after the purchase of the product. Moreover, the user or the support center, at least when browsing the product information after purchasing the product, are made to be charged for the browse at need.



LEGAL STATUS

[Date of request for examination]

[Date of sending the examiner's decision of rejection]

[Kind of final disposal of application other than the examiner's decision of rejection or application converted registration]

[Date of final disposal for application]

[Patent number]

[Date of registration]

[Number of appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of requesting appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of extinction of right]

(11)特許出願公開番号
特開2002-298010
(P2002-298010A)

(43)公開日 平成14年10月11日(2002.10.11)

(51) Int.Cl.⁷

G O 6 F 17/60

識別記号

3 2 6

Z E C

138

3 3 0

3 3 2

FI

G O 6 F 17/60

テーマコート* (参考)

3 2 6

ZEC

138

330

3 3 2

審査請求 未請求 請求項の数6 OL (全 14 頁) 最終頁に続く

(21)出願番号

特願2001-100737(P2001-100737)

(22) 出題日

平成13年 3 月30日(2001. 3. 30)

(71)出願人 000156938

関西電力株式会社

大阪府大阪市北区中之島3丁目3番22号

(72) 発明者 田中 宏

大阪府大阪市北区中之島3丁目3番22号

関西電力株式会社内

(74) 代理人 100064584

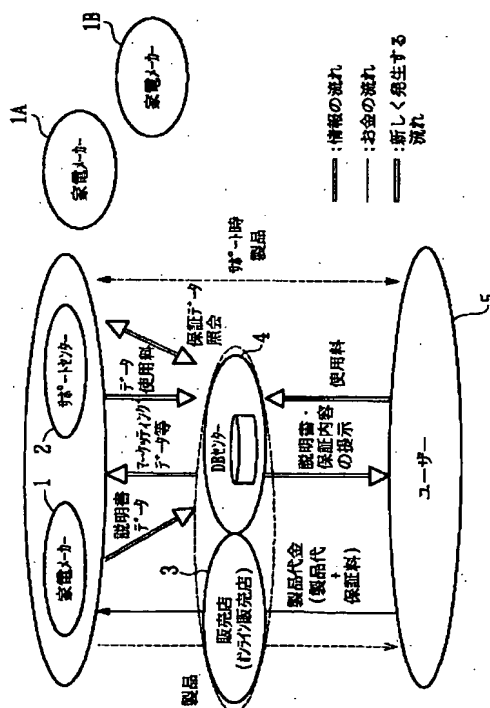
弁理士 江原 省吾 (外3名)

(54) 【発明の名称】 製品情報提供システム

(57) 【要約】

【課題】 取扱説明書・保証書内容をデータベース化し、ユーザーが製品購入時の参考情報にできるとともに、製品購入後に閲覧可能にする。また、製品情報の閲覧に対して必要に応じて課金する。

【解決手段】 家電メーカー１と、サポートセンター２と、販売店３と、データベースセンター４と、ユーザー５とを、通信網を利用して相互に接続して、ユーザー５がデータベースセンター４に登録された製品の取扱説明書や保証書の内容を含む製品情報を、製品の購入前および購入後に閲覧できるようにする。また、必要に応じて、少なくとも製品購入後のユーザーやサポートセンターがその製品情報を閲覧した場合は課金するようにした。



【特許請求の範囲】

【請求項 1】 メーカーと、サポートセンターと、販売店と、製品情報を蓄積したデータベースセンターとを有し、ユーザーが通信網を利用してデータベースセンターにアクセスして製品情報を入手できるようにした製品情報提供システムにおいて、

前記データベースセンターに蓄積された製品情報が、少なくとも製品の取扱説明書および保証書情報を含み、その製品情報にユーザーが製品購入前および製品購入後にアクセス可能にしたことを特徴とする製品情報提供システム。

【請求項 2】 前記少なくとも製品購入後のユーザーやサポートセンターがその製品情報を閲覧した場合に課金することを特徴とする請求項 1 に記載の製品情報提供システム。

【請求項 3】 前記販売店がオンライン販売店を含むことを特徴とする請求項 1 または 2 に記載の製品情報提供システム。

【請求項 4】 前記ユーザーが前記データベースセンターに登録されている製品情報にアクセスした場合に、新規ユーザーか既登録ユーザーか問い合わせ、新規ユーザーの場合はお客さまデータベースにユーザー登録し、既登録ユーザーの場合はお客さまデータベースの登録データと照合して認証することを特徴とする請求項 1 ないし 3 のいずれかに記載の製品情報提供システム。

【請求項 5】 前記ユーザーのアクセス要件が、製品購入か取扱説明書・保証書情報閲覧か問い合わせ、そのアクセス内容を前記データベースセンターのお客さまデータベースに登録することを特徴とする請求項 1 ないし 4 のいずれかに記載の製品情報提供課金システム。

【請求項 6】 前記サポートセンターのサポート状況を前記データベースセンターに登録することを特徴とする請求項 1 ないし 5 のいずれかに記載の製品情報提供課金システム。

【発明の詳細な説明】**【0001】**

【発明の属する技術分野】 本発明は製品情報提供システムに関し、詳しくは家電製品等の各種製品に関わる取扱説明書や保証書情報を含む製品情報をデータベース化してデータベースセンターに登録しておき、製品の購入前または購入後のユーザーがその製品情報にアクセスするとその製品情報を提供するようにした製品情報提供システムに関するものである。

【0002】

【従来の技術】 図 8 は、従来の一般的な家電製品購入システムの概略構成を示す。図 8 において、100 は家電メーカーであり、その組織内または組織外に製品が故障した場合に修理を行なうサポートセンター 110 を設置している。そして、家電メーカー 100 は、その組織内または組織外に販売店（オンライン販売店を含む） 12

0 を設けている。販売店 120（または家電メーカー 100）は、ユーザー 130 に製品を販売する。ユーザー 130 は製品を受け取るとともに、商品代金を販売店 120（または家電メーカー 100）に支払う。

【0003】 従来、家電製品には、その製品を正しく取り扱ってもらうために、製品 1 個（セット）ごとに取扱説明書が添付されている。また、製品が万一故障した場合を想定して、買い上げ後の一定期間中無償で修理または部品交換サービスを行なうことを保証する保証書が添付されている。

【0004】 通常、家電製品の販売に際しては、製品+取扱説明書+保証書（必要事項の記入捺印）が 1 セットでユーザー 130 に渡され、ユーザー 130 が販売店 120（または家電メーカー 100）に支払う商品代金の中には、製品代の他に取扱説明書代と保証料が含まれている。

【0005】 また、購入製品の故障等の場合は、ユーザー 130 が製品と保証書をセットにしてサポートセンター 110 に持ち込みまたは送付して、所定の保証やサービスを受ける。

【0006】 上記の取扱説明書は、一般に、紙に印刷された冊子状のものであるが、その内容が製品の外観写真または外観図面、各部構造、各部名称、各部機能、使用方法、取扱注意事項、不具合モードとその対応方法など多岐にわたっているため、高度技術応用製品や構造が複雑な製品においては、ページ数が嵩んで相当部厚くなる。特に、パソコンなどのディスプレイを有し、操作によってその表示内容が種々変化するような製品においては、取扱方法の理解のために表示の変化状態を示す必要があり、取扱説明書はより一層部厚くなる。しかも、その変化状態が動画を含むような場合は、冊子体では必ずしも明確に表示できない場合もある。このために、最近では、冊子体に代えて VTR 用のテープや CD-ROM 等の媒体に動画を記録したもの、製品に添付して提供されている。

【0007】 一方、保証書は、通常、一枚程度のもので特に嵩張るということはないが、買い上げ製品名、買い上げ日、購入者の住所・氏名、販売店の住所・店名・電話番号・保証期間などを販売店で記入捺印の上購入者に手渡す性格上、印刷物としている。

【0008】

【発明が解決しようとする課題】 ところで、上記の取扱説明書や保証書は、購入時に一度目を通すと、以後、ほとんど目を通す機会がなく、使用中に製品が故障した場合などに、その対応方法や保証内容を確認したり、サポートセンター 110 を確認したりするために、目を通す必要が生じる。

【0009】 しかしながら、最近は製品の設計・生産・流通などのすべての面にわたって品質保証システムが確立されて、不良品が出荷されることはほとんどなく、製

品の寿命も長くなってきており、製品が故障するのは、大抵、製品の使用開始後、数年も経過した後であるために、既に取扱説明書や保証書を紛失していたり、保管してはいるのだがどこに保管したか忘れたために幾ら探してもなかなか見付け出すことができなかつたりすることが多かった。

【0010】また、仮に見付け出した場合であっても、取扱説明書の内容や保証書の保証内容およびサポートセンターの住所・電話番号などの情報は、製品の販売当時のものであり、その後、既にサポートセンターが消滅していたり、ユーザーの住所により近いサポートセンターが新設されていたりしていても、あるいは、製品の主要ユニットまたは主要部品の交換などによって、新たな保証期間が設定されたり、金銭の支払いによって保証期間が延長されたりしても、ユーザー側がよほど注意していないと、その情報がユーザー側に伝わり難かった。このため、製品購入後の変更などの各種情報が不明なために、より適正な取扱説明を得られなかつたり、修理依頼が円滑にできなかつたり、受けられるべき保証が受けられないといったことがあった。

【0011】さらに、同一製品を多量に購入した場合でも、製品ごとに取扱説明書や保証書が添付されてくるが、このような場合、家電メーカー側では、製品ごとに取扱説明書や保証書を添付する無駄があるし、ユーザー側では、不要な取扱説明書代を負担しなければならないという無駄があるのみならず、取扱説明書の保管が煩雑であった。特に、パソコン等の高度技術応用製品の取扱説明書は何冊にも分冊化され、しかも、個々の分冊が部厚いために、家電メーカー側でも取扱説明書の収納スペース確保のために梱包が大型化・重量化して、梱包費および輸送費が高むし、ユーザー側では、かなりの保管スペースが必要であった。

【0012】さらにまた、何冊にも分冊化された部厚い取扱説明書では、見たい項目がどの分冊のどの箇所に収録されているかよく分らないため、必要な取扱説明が入手できないことがあった。

【0013】また、保証を受けるためには、販売店で記入押印された保証書が必要で、例えばオンライン販売であっても、販売店で保証書を添付しなければならないため、オンライン販売のメリットが十分に生かされなかつた。

【0014】また、保証サービスを受けようとしても、製品名や型名、製品の買い上げ年月日等が不明なために、製品に適合したサービスを受けられないことがあるという各種の問題点があった。

【0015】そこで、製品の取扱説明書の内容を電子化されたデータベース情報として蓄積しておき、製品の購入者が通信回線を使ってその情報を利用する製品のガイダンス情報提示システムが考えられている（特開平10-63682号公報）。

【0016】上記の情報提供利用システムによれば、製品の取扱説明書の内容を電子化されたデータベース情報にユーザーがアクセス可能になるため便利であるが、保証書については従来どおりの取り扱いをするために、前述した問題点が残されていた。また、データベースの構築費やその維持管理費が高むという問題点があった。

【0017】また、製品の取扱説明書および製品保証書などの情報を販売店のホストコンピュータに蓄積しておき、ユーザーが製品固有の保証用データが記録される後書きライトワンス記録領域および製品共通の製品保証プログラムが記録されたスタンプドデータ記録領域を有する光ROMディスクを使用して前記情報に一般電話回線網を利用してアクセスできるようにした記録媒体を使用した製品保証システムも考えられている（特開平10-92103号公報）。

【0018】上記の記録媒体を使用した製品保証システムによれば、取扱説明書および保証書などをユーザーが保管しなくてよいので便利であるが、ユーザーが保証用データを記録した光ROMおよび光ROM再生装置を保有していなければ、データベースにアクセスできないため、製品の購入前に保証書内容を確認して製品購入の参考情報とすることができないという問題点があった。また、販売店でデータベースの構築費やその維持管理費が高むという問題点があった。

【0019】したがって、本発明は、ユーザーが購入希望製品および既購入製品に対して製品の取扱説明書・保証書情報を含む製品情報にアクセスできるとともに、ユーザーやサポートセンターが製品情報を閲覧した場合は必要に応じて課金する製品情報提供システムを提供することを目的とするものである。

【0020】

【課題を解決するための手段】本発明の請求項1に記載の製品情報提供システムは、上記課題を解決するために、メーカーと、サポートセンターと、販売店と、製品情報を蓄積したデータベースセンターとを有し、ユーザーが通信網を利用してデータベースセンターにアクセスして製品情報を入手できるようにした製品情報提供システムにおいて、前記データベースセンターに蓄積された製品情報が、少なくとも製品の取扱説明書および保証書情報を含み、その製品情報にユーザーが製品購入前および製品購入後にアクセス可能にしたことを特徴とするものである。

【0021】上記の製品情報提供システムによれば、ユーザーが製品の購入前に、製品そのものの情報は元より、取扱説明書情報を閲覧して製品の取扱難易を調べたり、保証書情報を閲覧して保証内容を調べたりして、その製品を購入するかどうかの参考情報とすることができ、したがって、ユーザーにとっては、よりの確な製品購入判断が可能になる。また、メーカー側では、製品出荷時に取扱説明書や保証書を同梱しなくてもよいので、

梱包が小型化・軽量化され、梱包費や輸送費が低減される。しかも、保証書を製品と同梱で発行しないので、オンライン販売での煩雑さが解消され、オンライン販売のメリットが生かされる。また、ユーザーが不要な取扱説明書代を負担する無駄も省かれるのみならず、取扱説明書や保証書の保管をしておく必要がなく、必要に応じてデータベースセンターに登録されている取扱説明書や保証書の内容を閲覧できるので、従来の冊子体の取扱説明書や保証書のように紛失することがない。さらに、製品購入後の取扱説明書内容の変更や保証内容の変更があつても、ユーザーは常に最新の内容を閲覧できる。

【0022】本発明の請求項2に記載の製品情報提供システムは、前記少なくとも製品購入後のユーザーやサポートセンターがその製品情報を閲覧した場合に課金することを特徴とするものである。

【0023】ここで、「少なくとも製品購入後のユーザー」という表現は、製品購入前のユーザーが製品情報を閲覧した場合にも課金するようにしてもよいが、製品購入前のユーザーは製品を購入するかどうかの参考情報とするための閲覧であるため、製品を購入してもらうためには、課金しない方がよいとする場合があるためである。

【0024】上記の製品情報提供システムによれば、上記と同様の効果があるのみならず、ユーザーやサポートセンターがその製品情報を閲覧した場合は課金するので、データベース構築費や維持管理費の一部が回収できるといった効果を奏する。

【0025】本発明の請求項3に記載の製品情報提供システムは、前記販売店がオンライン販売店を含むことを特徴とするものである。

【0026】このように構成されていると、ユーザーが製品購入前に、オンラインで製品内容そのものの情報を始め取扱説明書や保証書内容を含む製品情報を閲覧して、総合的に製品を購入するかどうかの参考情報とすることができるとともに、購入を決定した場合は直ちにオンラインショッピングができ、従来のような、現実の保証書を手渡すことがないので、オンラインショッピングのメリットが生かされる。

【0027】本発明の請求項4に記載の製品情報提供システムは、前記ユーザーが前記データベースセンターに登録されている製品情報にアクセスした場合に、新規ユーザーか既登録ユーザーか問い合わせ、新規ユーザーの場合はお客さまデータベースにユーザー登録し、既登録ユーザーの場合はお客さまデータベースの登録データと照合して認証することを特徴とするものである。

【0028】このように構成されていると、製品の購入の有無に関わらず、新規ユーザーが製品情報にアクセスするとユーザー登録するので、新製品の発売などの場合に、メーカーまたは販売店からユーザーに新製品情報を通知して、購入を促すことができる。また、既登録ユー

ザーの場合は、既登録データを利用して認証することによって、ユーザーの2重登録を防げるとともに、お客さまデータを充実されることができ、ユーザーにとってはアクセス時の入力項目数が低減されて、アクセスの煩雑さが軽減され、気軽にアクセスできるようになる。

【0029】本発明の請求項5に記載の製品情報提供システムは、前記ユーザーのアクセス用件が、製品購入か取扱説明書・保証書情報閲覧か問い合わせ、そのアクセス内容を前記データベースセンターのお客さまデータベースに登録することを特徴とするものである。

【0030】このように構成されていると、ユーザーのアクセス希望内容に的確に対応できるとともに、そのアクセス内容をデータベースセンターに登録するので、そのユーザーの関心がある製品にターゲットを絞って新製品情報を通知することができ、より高い確率で購入を促すことができる。

【0031】本発明の請求項6に記載の製品情報提供システムは、前記サポートセンターのサポート状況を前記データベースセンターに登録することを特徴とするものである。

【0032】このように構成されていると、どのユーザーがどの製品のどの箇所または部品のサポートを何時受けたか分るので、次のサポート時期や必要なサポート部品などの予測をすることができ、よりユーザーオリエンテッドなサポート体制ができ、的確なサポートを行なうことができるのみならず、サポート体制に対する信用が得られるので、その信用に基づいて、新たな製品購入に結び付けることが期待できる。

【0033】

【発明の実施の形態】以下、本発明の製品情報提供システムに係る実施の形態について、図面を参照して説明する。

【0034】図1は、本発明の実施形態に係る製品情報提供システム全体の概略構成図である。図1において、製品情報の原提供者である家電メーカー1は、その組織内部にまたは別組織で製品が故障した場合に修理または部品交換するサポートセンター2を有する。また、家電メーカー1はその組織内部にまたは別組織で販売店3を有する。この販売店3は、通常の量販店や小売店の他にオンライン販売店を含む。さらに、この販売店3はその組織内部にまたは別組織でデータベースセンター（以下、DBセンターという）4を有する。5は製品をこれから購入するまたは既に購入したユーザーである。前記家電メーカー1、サポートセンター2、販売店3およびユーザー5とDBセンター4との間で、インターネットや公衆／専用回線などを利用した通信網でそれぞれ情報が授受される。なお、家電メーカー1以外に、複数の家電メーカー1A、1B…と、ネットワークを形成してもよい。

【0035】次に、図1を参照して、その動作概要を説

10

20

30

40

50

明する。家電メーカー1は、DBセンター4に製品カタログ・取扱説明書・保証書内容などの製品情報を提供して、DBセンター4はその製品情報をデータとして登録する。ユーザー5はDBセンター4にアクセスする。ユーザー5がアクセスすると、新規ユーザーか否か問い合わせる。新規ユーザーであれば、ユーザー5にユーザー番号およびユーザーIDを付与するとともに、DBセンター4にユーザー番号およびユーザーIDを登録する。既登録ユーザーであれば、DBセンター4の既登録ユーザーデータと照合して認証する。DBセンター4はユーザー5に、製品購入か、取扱説明書・保証書情報の閲覧か、その用件を問い合わせる。製品購入であれば、必要な製品情報を提供し、ユーザー5はそれを閲覧して、製品の購入の可否を検討する。ユーザー5が製品の購入を決定したら、販売店3（または家電メーカー1）から、ユーザー5に製品が届けられる。製品が到着すると、ユーザー5は販売店3（または家電メーカー1）に製品代金を支払う。この支払いはクレジットで決済される。取扱説明書・保証書情報の閲覧希望であれば、その取扱説明書・保証書情報を提供し、ユーザー5はその情報を閲覧する。この閲覧に対して使用料が課金され、この支払いはクレジットで決済される。

【0036】ユーザー5が製品購入後、取扱説明書・保証書内容などの製品情報を閲覧したい場合は、DBセンター4にアクセスし、DBセンター4から取扱説明書・保証書情報の提示を受ける。この製品情報を閲覧すると、DBセンター4からユーザー5に対して使用料が課金され、クレジットで決済される。

【0037】製品が故障した場合は、ユーザー5がサポートセンター2に連絡して、保証内容の履行を要求する。このとき、ユーザー5は直接サポートセンター2に連絡を取って保証を要求することもできるし、一旦、DBセンター4にサポートセンター2のデータを閲覧申請して、サポートセンター2の住所や電話番号および保証内容などを確認した後に、サポートセンター2に連絡を取って保証を要求するようにしてもよい。この製品情報の閲覧に対しても使用料が課金される。

【0038】サポートセンター2は、ユーザー5から保証要求を受けると、DBセンター4にアクセスしてユーザー5および保証内容を確認する。このサポートセンター2からのユーザー確認および保証内容確認の閲覧に対しても使用料が課金される。

【0039】この確認後に、ユーザー5からサポートセンター2に製品を持ち込みまたは送り、サポートセンター2で修理などのサポートを実施した後、サポートセンター2から修理済み製品をユーザー5に届ける。

【0040】DBセンター4は、ユーザー5やサポートセンター2からのアクセス状況をマーケティングデータとしてまとめて、家電メーカー1やサポートセンター2に提供する。

【0041】図2は、特に前記図1におけるDBセンター4の構成例を示した製品情報提供システム全体の構成図である。DBセンター4は、家電メーカー1、販売店3、ユーザー5と、インターネットまたは公衆/専用回線などの通信網6で接続されている。なお、図2においてサポートセンター2は、紙面スペースの関係で表示を割愛している。

【0042】DBセンター4は、大きく分けると、各種の修理を行なう処理部41と、各種のデータを記憶する記憶部42と、データの入得欲または出力を行なう入出力部43とで構成されている。

【0043】前記処理部41は、主処理モジュール41Aと、取扱説明書・保証書電子化DB化モジュール41Bと、アクセス認証モジュール41Cと、購入・アフターサービス契約モジュール41Dと、情報提供モジュール41Eとで構成されている。それぞれのモジュール41A～41Eの動作は、後でフロー図を参照して詳述するが、概略動作は次のとおりである。

【0044】主処理モジュール41Aは、処理全体の管理を行なう。取扱説明書・保証書電子化DB化モジュール41Bは、製品カタログや取扱説明書および保証書の電子データベース化およびそれらのデータ更新、履歴管理などを行なう。アクセス認証モジュール41Cは、ユーザーからのアクセスに対して認証処理を行なう。購入・アフターサービス契約モジュール41Dは、製品購入およびアフターサービス契約に関する処理を行なう。情報提供モジュール41Eは、製品カタログ、取扱説明書、保証書などの製品に関係する一切の情報の提供を行なう。

【0045】前記DBセンター4における記憶部42は、お客さまDB42Aと、保証書DB42Bと、取扱説明書DB42Cと、製品DB42Dとで構成されているお客さまDB42Aは、ユーザーの郵便番号・住所・氏名・電話番号・FAX番号・メールアドレス・生年月日・DBアクセス年月日・購入製品名・製品購入年月日などの諸データを登録する。保証書DB42Bは、購入者名・住所・購入製品名・製品購入年月日・お買い上げ店名・住所・電話番号・FAX番号・ホームページ、保証期間などの諸データを登録する。取扱説明書DB42Cは、製品の取扱説明書のデータを登録し、特に、改版した場合は、版数と改版年月日と改版内容とを登録する。製品DB42Dは、製品に関する機種名・製品名・型名などの諸データを登録する。

【0046】前記DBセンター4における入出力部43は、通信制御装置43Aと、スキャナ43Bと、マウス43Cと、キーボード43Dと、ディスプレイ43Eとで構成されている。

【0047】通信制御装置43Aは、家電メーカー1、サポートセンター2、販売店3、DBセンター4およびユーザー5との間でのすべての通信を制御する。スキャ

ナ 43B は、取扱説明書・保証書・製品カタログなどのデータを光学的に読み取って電子データ化する。マウス 43C は、ディスプレイ上で所定箇所をクリックしたり、データやアイコンを所定箇所にドラッグ&ドロップしたりする。キーボード 43D は、データを入力したり、指示を与えたりする。ディスプレイ 43E は、データベース構築やデータの追加登録や維持管理に必要な各種画面を表示する。

【0048】図 3 は、本発明の情報提供システム全体の動作を説明するフロー図である。このフロー図を参照して、図 1 および図 2 の製品情報提供システムの動作について説明する。

【0049】ユーザー 5 から DB センター 4 にアクセスがあると (10)、新規なお客さまかどうか問い合わせる (11)。YES (新規ユーザー) であれば、ユーザー番号やユーザー ID 番号などを付与してお客さま DB 42A へ登録する (12)。NO (既登録ユーザー) であれば、お客さま番号やお客さま ID 番号などを入力してもらい、既登録ユーザーのデータと照合してお客さまを認証する (13)。

【0050】上記のステップが終わると、製品購入なのか取扱説明書・保証書情報閲覧なのか用件を問い合わせる (14)。製品購入であれば、オンラインショッピング画面に接続して (15)、ディスプレイに希望製品検索画面が表示される (16)。ユーザー 5 はその希望製品検索画面 (16) から希望製品を選択する。

【0051】すると、ディスプレイに選択された製品情報が表示される (17)。必要に応じて、取扱説明・保証情報が提示される。ユーザー 5 はこれらの諸情報を参考にして、その製品を購入するかどうか検討する。

【0052】その後、ディスプレイにその製品を購入するかどうか問い合わせ画面が表示されるので (18)、ユーザー 5 は購入希望の YES または NO を選択する。NO の場合は、再度、希望製品選択画面 (16) に戻る。YES の場合は、ディスプレイにその製品の購入契約・アフターサービス契約内容を提示する (19)。取扱説明および製品保証については別途アフターサービス契約に基づきオンラインで提供する旨表示する。

【0053】ユーザー 5 が製品購入契約・アフターサービス契約内容に同意すると、製品購入・アフターサービス契約を締結する (20)。

【0054】製品購入・アフターサービス契約を締結すると、購入記録・アフターサービス契約記録内容をお客さま DB 42A に記録する (21)。

【0055】お客さま DB 42A への登録が終了すると、ディスプレイに購入終了か否か問い合わせ画面を表示する (22)。NO であれば、再度、希望製品検索画面 (16) に復帰する。YES であれば、購入終了問い合わせ画面 (22) を閉じて、アクセス終了問い合わせ画面を表示する (23)。

【0056】アクセス終了の問い合わせに対して、NO であれば、再度、新規お客さま問い合わせ画面 (11) に戻る。YES であれば、アクセス内容をお客さま DB 42A に記録して終了する (24)。

【0057】一方、前記用件問合せ画面 (14) で、取扱説明情報等閲覧を選択した場合は、取扱説明・保証情報閲覧画面に接続する (25)。すると、取扱説明情報閲覧か、保証情報閲覧か閲覧内容問い合わせ画面が表示される (26)。

10 【0058】取扱説明情報閲覧を選択すると、対象製品選択画面が表示される (27)。このとき、既製品購入ユーザーの場合は、既購入製品をリストアップして、その中から選択するようにしてもよい。また、製品が選択されると、どのような説明を希望しているか、取扱説明コードから選択するようにしてもよい。

【0059】対象製品 (取扱説明コード) を選択すると、その製品の取扱説明内容検索画面が表示される (28)。ユーザー 5 はその検索画面を見て、取扱説明内容を検索する。すると、取扱説明内容が表示されるので
20 (29)、既購入ユーザーであれば、取扱説明内容を確認する。また、新規ユーザーであれば、その取扱説明内容から製品の取扱難易などを参考にして製品の購入の可否を検討する。

【0060】取扱方法の習得または取扱難易などの検討が終了すると、検索終了の問い合わせ画面になる (30)。NO であれば、再度、取扱説明検索画面 (28) に戻る。YES であれば、検索終了問い合わせ画面 (30) が閉じられて、閲覧終了問い合わせ画面が表示される (31)。閲覧終了が NO であれば、再度、閲覧内容問い合わせ画面 (26) に戻る。閲覧終了が YES であれば、閲覧内容・課金情報をお客さま DB 42A に記録する (32)。登録が終了すると、前述のアクセス終了画面 (23) になる。

【0061】前記の閲覧内容問い合わせ画面 (26) で、保証情報閲覧を選択した場合は、対象製品選択画面が表示される (33)。このとき、前述のように、既製品購入ユーザーの場合は、既購入製品をリストアップして、その中から選択できるようにしてもよい。また、製品が選択されると、どのような保証内容を希望しているか、保証コードを選択するようにしてもよい。
40 【0062】対象製品 (または保証コード) が選択されると、その保証内容を提示する (34)。ユーザーが保証内容を確認すると、前述の閲覧終了問い合わせ画面 (31) になる。

【0063】図 4 は、DB センター 4 を構成する取扱説明書・保証書電子化 DB 化モジュール 41B の動作説明用のフロー図である。このフロー図を参照して、その動作を説明する。

【0064】まず、登録指示があった場合は、新規登録
50 か否かを問い合わせる (50)。YES (新規登録) で

あれば、取扱説明書データを作成して(51)、取扱説明書DB42Cに登録する。また、保証書データを作成して(52)、保証書DB42Bに登録する。

【0065】NO(既登録のデータ更新)であれば、取扱説明書データを更新して(53)、取扱説明書DB42Cに追加登録する。また、保証書データを更新して(54)、保証書DB42Bに追加登録する。さらに、取扱説明書・保証書内容を更新した場合は、取扱説明書・保証書内容更新をユーザー5に通知し(55)、お客さまDB42Aに追加登録する。

【0066】図5は、DBセンター4を構成するアクセス認証モジュール41Cの動作説明用のフロー図である。このフロー図を参照して、その動作を説明する。

【0067】まず、ユーザー5からアクセスがあると、新規のお客さまか既アクセスのお客さまか問い合わせる(60)。YES(新規)であれば、お客さまデータ(氏名・生年月日・住所・電話番号・メールアドレス・支払い方法・クレジットカード番号・お客さま番号・仮パスワード他)を新規に作成して(61)、お客さまDB42Aに新規登録する。

【0068】このとき、既登録のユーザーが身分を明かすことを隠して新規ユーザーとして不正または悪意のアクセスをすることがあるので、お客さまDB42Aへの新規登録が終了すると、製品情報を提示する前に、既設のお客さま情報・与信情報のチェックをする(62)。チェックの結果、YES(問題がなし)であれば、アクセスを許可するとともに、そのアクセス許可内容をお客さまDB42Aに記録して終了する(63)。チェックの結果、NO(問題あり)であれば、アクセスを不許可にするとともに、そのアクセス不許可内容をお客さまDB42Aに記録して終了する(64)。

【0069】また、前述した新規のお客さまかどうかの問い合わせ(60)でNOであれば、お客さま番号やパスワード等を入力してもらい、お客さまDB42Aの登録データと照合して、問題なければ認証する(65)。

【0070】お客さまの認証が終了すると、前回アクセス日以降に取扱説明データなどの変更の有無を、保証書DB42Bおよび取扱説明書DB42Cに問い合わせる(66)。YES(変更あり)であれば、取扱説明データ等の変更概要をお知らせ表示する(67)。また、NOであれば、前述のアクセス許可画面(63)に進む。

【0071】図6は、DBセンター4を構成する購入・アフターサービス契約モジュール41Dの動作を説明するフロー図である。このフロー図を参照して、その動作を説明する。

【0072】まず、購入・アフターサービス契約モジュール41Dにアクセスがあると、ディスプレイに、希望製品検索画面が表示され(70)、製品分類、製品名、型式、愛称、メーカー名等から購入希望製品の検索を行い、対象製品を提示する。

【0073】対象製品が選択されると、製品情報が提示され(71)、提示した製品群から個別製品の製品情報(外観写真、主要スペック、販売価格、取扱説明情報、保証情報、納期など)を提示する。

【0074】上記の製品情報が提示されると、ユーザー5に購入希望の有無を問い合わせる(72)。NO(購入しない)であれば、再度、希望製品検索画面(70)に戻る。YES(購入希望)であれば、製品購入契約、アフターサービス契約内容が提示される(73)。この契約内容の提示は、例えば、取扱説明書/保証書はオンラインにて提供すること、取扱説明書の内容に変更あるときは届けられたメールアドレスに変更概要を通知すること、重要な製品情報は以下のとおりであり、この情報の確認をもって、重要情報の説明を受領したものとみなすことなどである。

【0075】ユーザー5が契約提示内容を確認し承諾して購入を決定すると、製品購入契約、アフターサービス契約の締結が行なわれる(74)。契約の締結が終了すると、契約内容の確認(パスワード入力など)を行なう。

【0076】契約が締結されると、製品購入内容、アフターサービス契約内容が、お客さまDB42Aに記録される(75)。

【0077】お客さまDB42Aに記録が終了すると、購入終了の可否の問い合わせ画面が表示される(76)。NO(終了しない)であれば、再度、希望製品検索画面(70)に戻る。YES(終了する)であれば、購入終了問い合わせ画面が閉じられて終了する。

【0078】図7は、DBセンター4を構成する情報提供モジュール41Eの動作を説明するフロー図である。この図7を参照して、その動作を説明する。

【0079】まず、情報提供モジュール41Eにアクセスがあると、閲覧内容を問い合わせる(80)。取扱説明情報閲覧が選択されると、対象製品選択画面が表示される(81)。この対象製品選択は、取扱説明コードで選択するようにしてもよい。

【0080】対象製品が選択されると、取扱説明内容検索画面が表示される(82)。その中から希望する取扱説明を選択すると、取扱説明内容が表示される(83)。

【0081】表示された取扱説明を見て製品の購入の参考にしたり、既購入製品の取扱説明を理解したりすると、検索終了の可否の問い合わせ画面が表示される(84)。NO(終了しない)であれば、再度、取扱説明内容検索画面(82)に戻る。YES(終了する)であれば、検索終了問い合わせ画面(84)が閉じられ、閲覧終了の可否の問い合わせ画面が表示される(85)。

【0082】閲覧終了がNO(終了しない)であれば、再度、閲覧内容問い合わせ画面(80)に戻る。YES(終了する)であれば、閲覧内容および課金情報をお客

さまDB42Aに記録して(86)、終了する。

【0083】一方、前記閲覧内容問い合わせ画面(80)で、保証書情報閲覧を選択した場合は、対象製品選択画面が表示される(87)。この対象製品選択画面は、保証コードによって選択するようにしてもよい。

【0084】対象製品が選択されると、保証内容が表示される(88)。ユーザー5が保証内容を確認すると、前述の閲覧終了画面(85)が表示される。

【0085】なお、上記実施形態では、特定の構成および動作について説明したが、本発明はその精神を逸脱しない範囲で各種の構成や動作の変更が可能である。

【0086】例えば、家電メーカー1は、1社のみならず、図1に示すように、複数の家電メーカー1B、1C…に対応するようにしてもよい。そのようにすれば、ユーザーが複数の家電メーカーに個々にそれぞれのルールに従ってアクセスする煩雑さがなく、特に製品の購入を検討する場合にユーザー側での利便性が著しく向上する。

【0087】また、本発明にいう「製品」とは、上記の家電製品以外に、一般市場に出回っているあらゆる製品・商品、プラント、建物、賃貸物件などを含むものである。

【0088】さらに、図1では、家電メーカー1とサポートセンター2とがグルーピングされ、販売店3とデータベースセンター4とがグルーピングされた場合を示したが、これらのグルーピングは任意に行ない得るし、個々に独立していてもよい。

【0089】

【発明の効果】以上説明してきたように、本発明は、メーカーと、サポートセンターと、販売店と、製品情報を蓄積したデータベースセンターとを有し、ユーザーが通信網を利用してデータベースセンターにアクセスして製品情報を入手できるようにした製品情報提供システムにおいて、前記データベースセンターに蓄積された製品情報が、少なくとも製品の取扱説明書および保証書情報を含み、その製品情報にユーザーが製品購入前および製品購入後にアクセス可能にすることを特徴とするものであるから、ユーザーが製品の購入前に、取扱説明書・保証書情報を含む製品情報を閲覧して、製品の購入の可否についての参考情報とすることができ、よりの確に製品購入の決定が行なえる。また、データベースセンターに取扱説明書・保証書情報が蓄積されているので、ユーザーが取扱説明書・保証書を保管しなくても、必要に応じてデータベースセンターにアクセスして、取扱説明書・保証書情報を閲覧することができ、取扱説明書・保証書保管スペースが一切不要である。しかも、製品購入後の取扱説明書・保証書内容などの変更は、データベースセンターの登録情報がアップデートに変更されているので、ユーザーは常に最新の情報を閲覧することができる。また、ユーザーが同一製品を多数購入した場合は、取扱説

明書代を節約できる。さらに、必要に応じて、少なくとも製品購入後のユーザーやサポートセンターがデータベースセンターに蓄積された製品情報を閲覧した場合に、課金するようにすれば、データベース構築や維持管理費の一部を回収することができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の実施形態の製品情報提供システムにおける概略構成図である。

【図2】本発明の実施形態の製品情報提供システムにおける特にデータベースセンターの構成例を示した構成図である。

【図3】本発明の実施形態の製品情報提供システムにおける動作説明用のフロー図である。

【図4】本発明の実施形態の製品情報提供システムにおけるデータベースセンターを構成する取扱説明書・保証書電子化データベース化モジュールの動作説明用のフロー図である。

【図5】本発明の実施形態の製品情報提供システムにおけるデータベースセンターを構成するアクセス認証モジュールの動作説明用のフロー図である。

【図6】本発明の実施形態の製品情報提供システムにおけるデータベースセンターを構成する購入・アフターサービス契約モジュールの動作説明用のフロー図である。

【図7】本発明の実施形態の製品情報提供システムにおけるデータベースセンターを構成する情報提供モジュールの動作説明用のフロー図である。

【図8】従来の家電製品購入システムの概略構成図である。

【符号の説明】

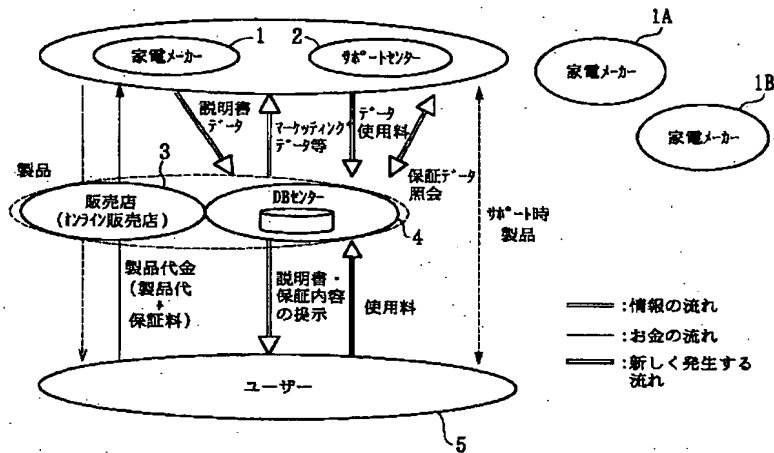
- 1, 1A, 1B 家電メーカー
- 2 サポートセンター
- 3 販売店 (オンライン販売店)
- 4 データベースセンター (DBセンター)
- 5 ユーザー
- 6 通信網
- 41 処理部
- 41A 主処理モジュール
- 41B 取扱説明書・保証書電子化データベース化モジュール
- 41C アクセス認証モジュール
- 41D 購入・アフターサービス契約モジュール
- 41E 情報提供モジュール
- 42 記憶部
- 42A お客さまデータベース
- 42B 保証書データベース
- 42C 取扱説明書データベース
- 42D 製品データベース
- 43 入出力部
- 43A 通信制御装置
- 43B スキャナ

43C マウス
43D キーボード

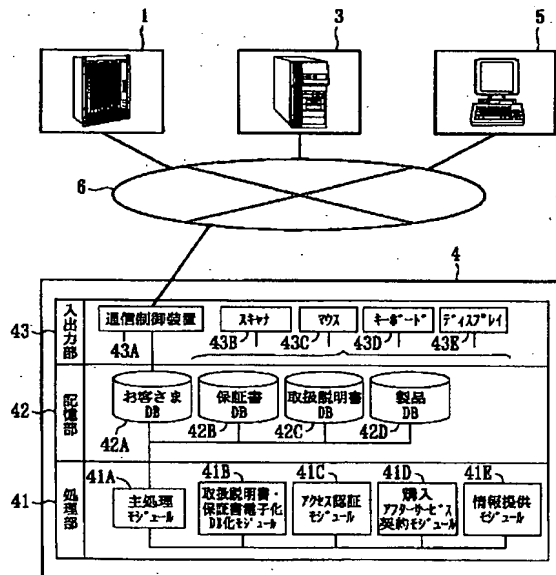
* 43E ディスプレイ

*

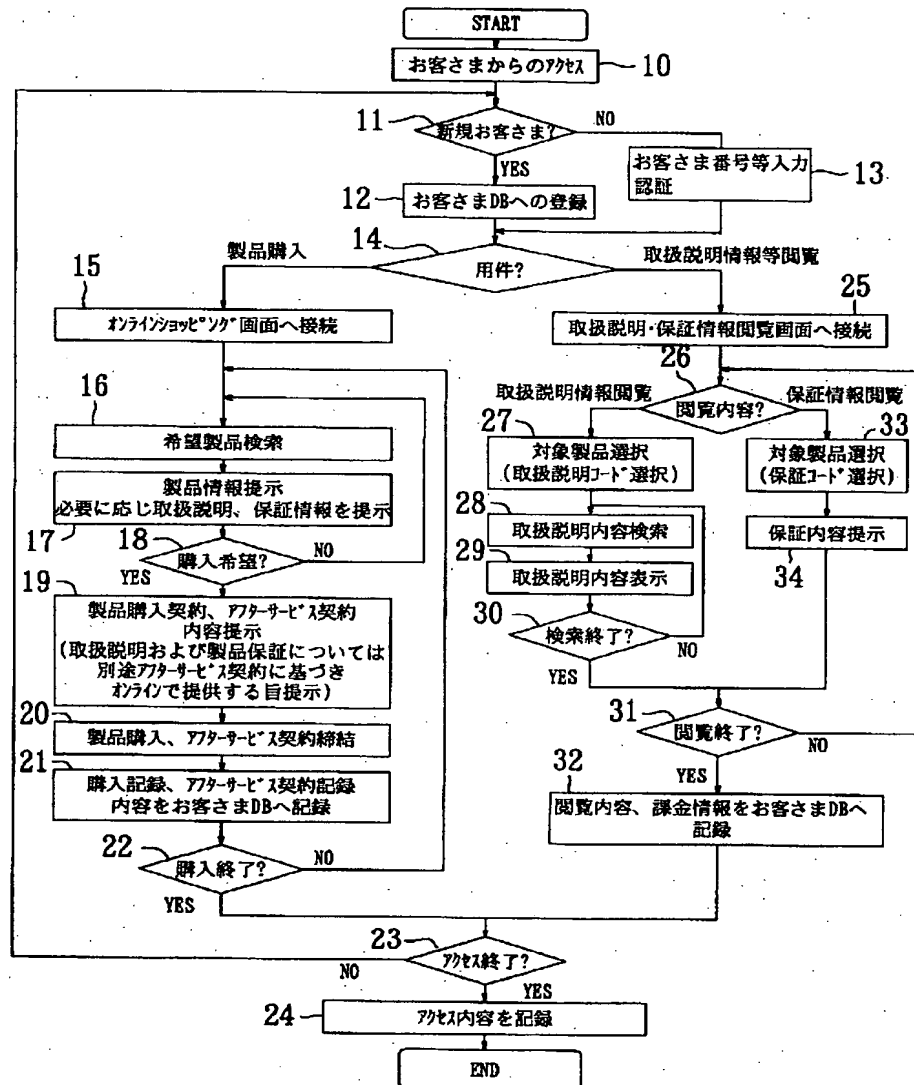
【図1】



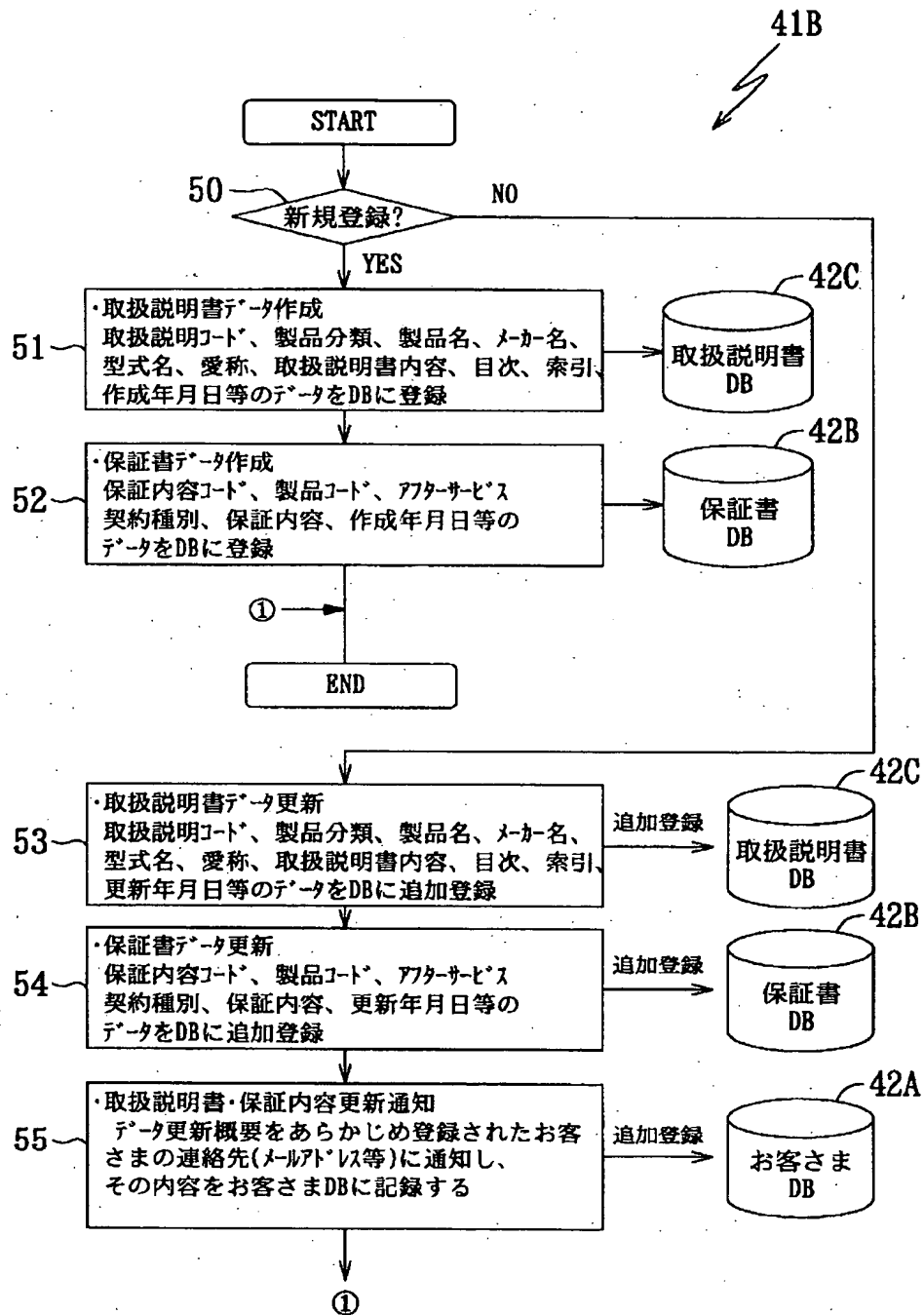
【図2】



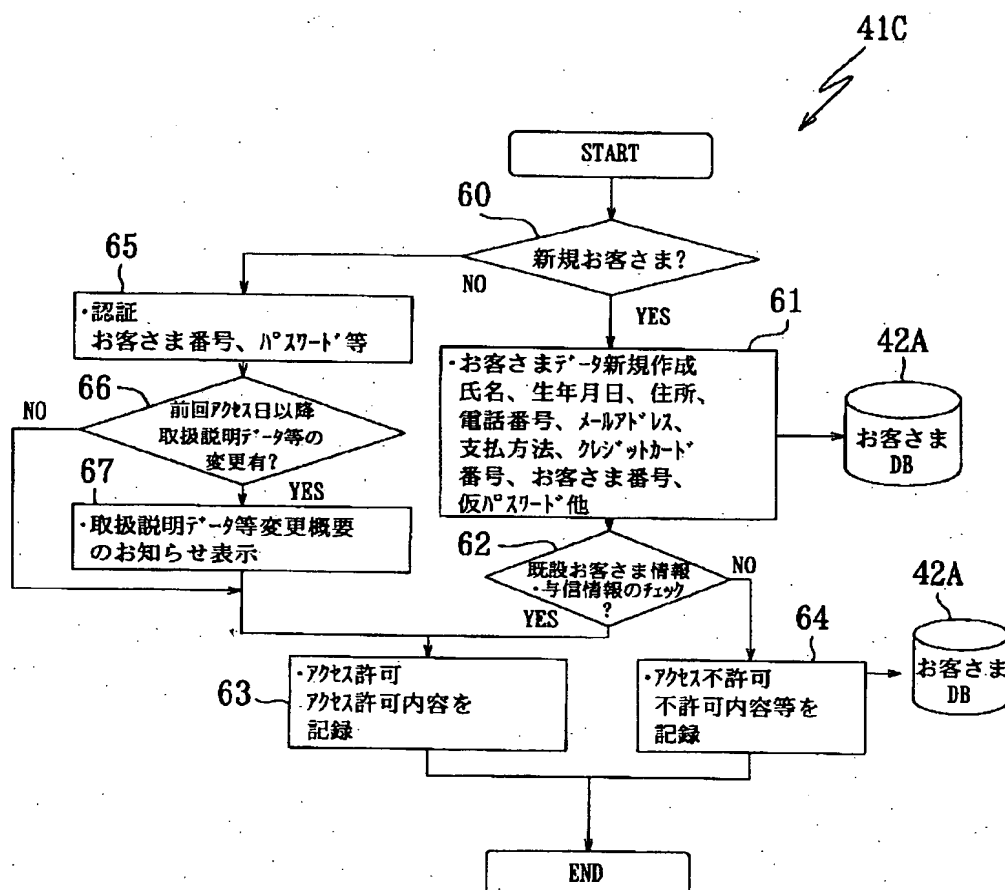
【図3】



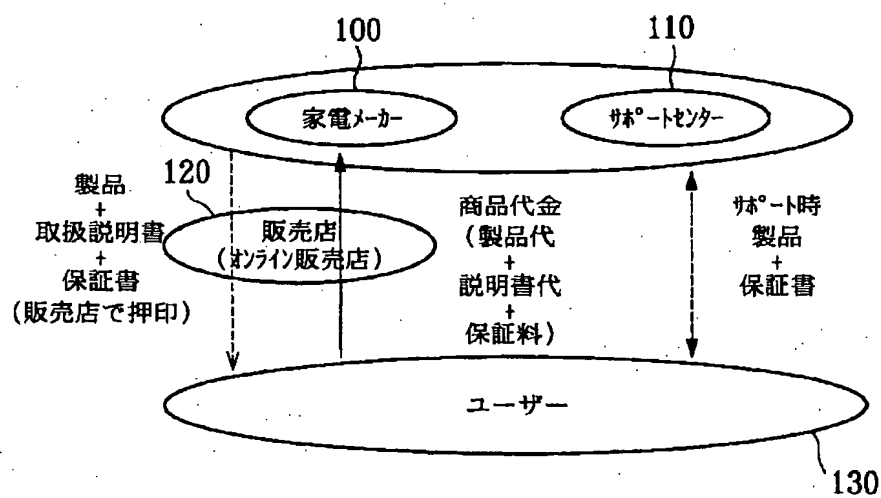
【図4】



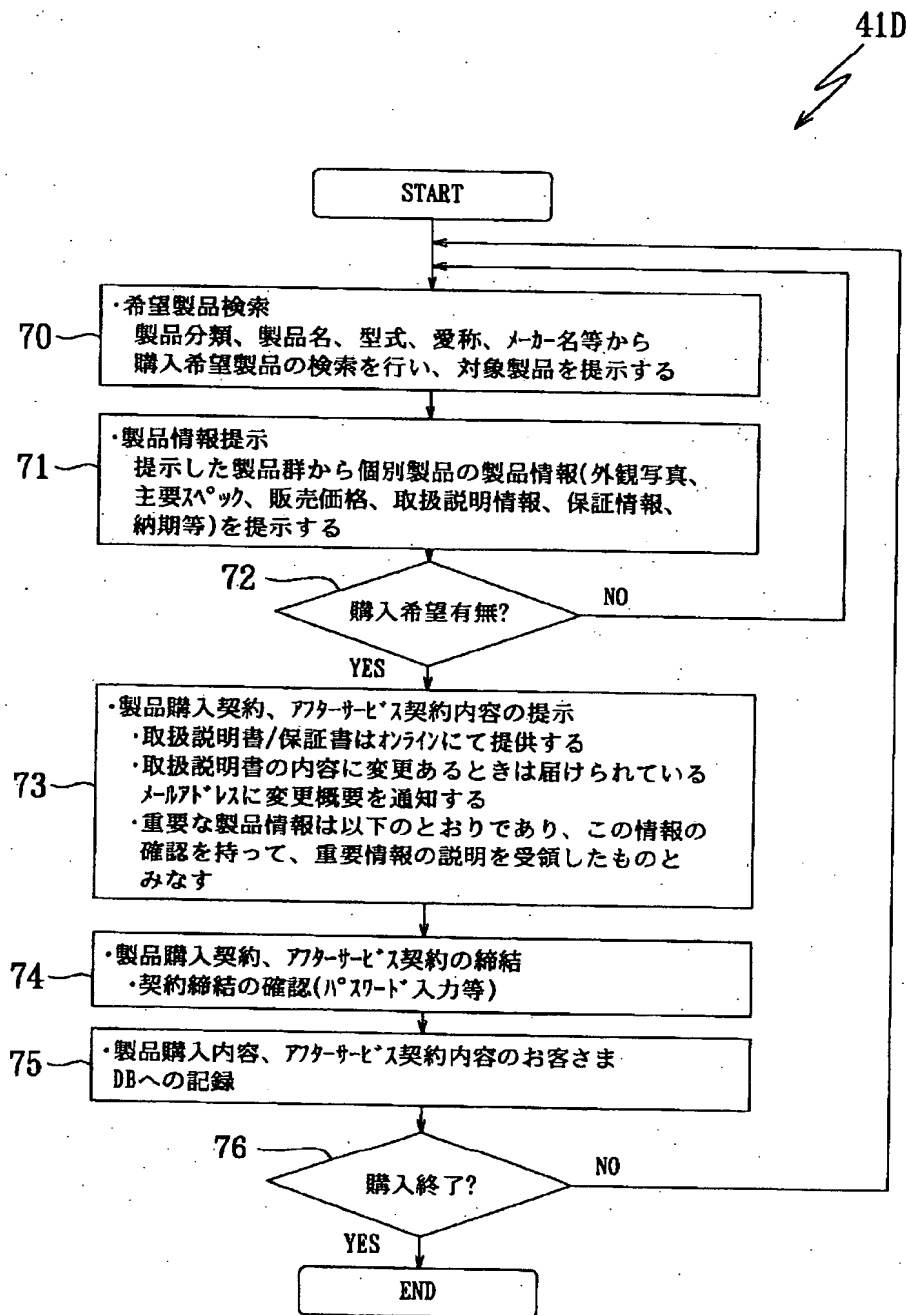
41C



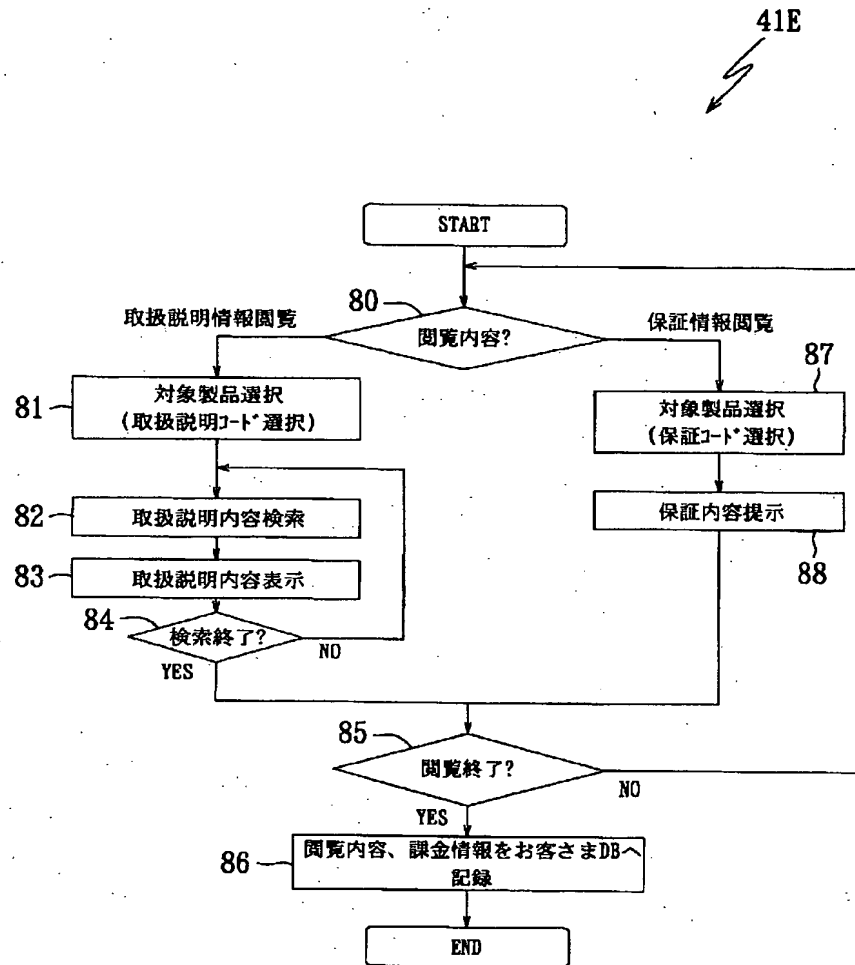
130



【図6】



【図7】



フロントページの続き

(51)Int. Cl.⁷

G 0 6 F 17/60

識別記号

5 0 2

5 1 2

F I

G 0 6 F 17/60

テーマコード(参考)

5 0 2

5 1 2